



## FUNCTIEBESCHRIJVING

# Klantenbeheerder artsen en cb's

Functiefamilie beheer externe aanvragen



### Voor akkoord

Naam HR: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:

Naam functiehouder: Klik of tik om tekst in te voeren.

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Handtekening:

## 1. Context van de functie

### 1.1. Waarden van Opgroeien

Jouw inzet draagt bij tot de realisatie van de **missie van Opgroeien**, namelijk **het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor élk kind en éлке jongere in Vlaanderen**. Wat je bijdrage daarin concreet kan betekenen, vind je terug in deze functiebeschrijving.

Werken voor Opgroeien, dat betekent deze drie waarden delen met je collega's: banden smeden, in de voorlinie en teamspirit. We verwachten dat je bewust rekening houdt met de **diversiteit** van je collega's, gezinnen, kinderen en jongeren. Opgroeien gelooft in ieders kwaliteiten, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, geaardheid, levensvisie, levensstandaard, gezondheidstoestand of opleidingsniveau. In het bijzonder verwachten we dat je kinderen en jongeren beschouwt als volwaardige personen, hoe klein en onmondig ze ook zijn. Daarnaast verwachten we dat je alle gezinnen, kinderen en jongeren op een open, positieve, deskundige, verbindende en geëngageerde manier verder helpt.

Om een functie succesvol te kunnen uitvoeren bij Opgroeien vragen wij van al onze medewerkers een zekere kennis over de werking van Opgroeien en een aantal basisvaardigheden in informaticatoepassingen. We noemen ze generiek omdat ze gelden voor al onze medewerkers, ongeacht de functie die ze vervullen.

### 1.2. Positionering

#### Aan welke functie rapporteer je?

Je maakt deel uit van het team klantenmanagement artsen en cb's en je organiseert samen met je collega's de taken binnen het team.

Je rapporteert aan de Account Artsen en CB-management die ook deel uitmaken van het team.

### 1.3. Kwantitatieve gegevens

#### Aantal medewerkers waaraan je leiding geeft (met vermelding van type medewerker):

/

<b>Budgetten (met vermelding van het type impact dat je daarop hebt):</b>	/
<b>Bijkomende kwantitatieve gegevens:</b>	/

## 2. Doel van de functie

Als klantenbeheerder artsen en cb's sta je in voor de uitvoering van de processen ter behandeling van de administratieve dossiers van voorzieningen en organisaties die door Opgroeien regie worden erkend, vergund, gesubsidieerd, vergoed, opgevolgd en waar nodig gehandhaafd. Je neemt outreachend de regie op in het administratieve dossier van de voorzieningen, volgt proactief op en coördineert het hele dossier in de relevante elementen.

Je stemt als klantenbeheerder je taken af binnen het team en je bent samen verantwoordelijk voor de regie, de administratieve aanpak en de kwaliteitsbewaking van het aanbod van de voorzieningen. Het doel is een kwalitatieve aanpak van de dossiers van alle voorzieningen die instaan voor de begeleiding en ondersteuning van kinderen en gezinnen over heel Vlaanderen en Brussel.

Je zorgt voor de afstemming, communicatie en samenwerking met het lokale team en accounts om te komen tot een aanpak die aansluit bij de lokale realiteit. De voorzieningen en consultatiebureaus maken immers deel uit van de lokale brede leefomgeving van kinderen en gezinnen. Je werkt samen met betrokken Vlaamse teams, en voor de consultatiebureauartsen in het bijzonder met het Medische beleidsteam.

### **Context:**

Conform met de procedures, wetgeving, regelgeving, normen, budgettaire beperkingen e.d. en binnen de doelstellingen van het beleid.

### 3. Resultaatgebieden

Eens je op kruissnelheid bent omvat je takenpakket de volgende resultaatsgebieden.  
Je werkt in het werkerrein van de artsen en de consultatiebureaus.

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
<p><b>Vervolledigen dossiers</b> Verzamelen en administratief verwerken van dossiergegevens <b>met als doel</b> te kunnen beschikken over een volledig dossier met alle noodzakelijke dossierelementen. Gebruikmaken van databanken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor CB-management voornamelijk Kariboe, Mirage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanmaken en beheren van databasebestanden van artsen/consultatiebureaus voor dossieropvolging.</li> <li>Verzamelen van informatie en gegevens via documenten en proactieve (telefonisch, terreinbezoek,...) bevraging van consultatiebureauartsen en/of eigen onderzoek, om de werking, planning, kwaliteit e/o tevredenheid in kaart te brengen.</li> </ul>
<p><b>Analyse</b> Analyseren, toetsen en interpreteren van dossiergegevens <b>met als doel</b> een gefundeerd voorstel van beslissing te kunnen formuleren. <b>Context:</b> Procedures, wetgeving, regelgeving, normen, zoals op de website van Opgroeien te vinden is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoeken of de aanvraag voldoet aan de reglementering, aan procedures en vastgelegde beleidsopties.</li> <li>Alle relevante elementen uit het dossier, verslag en andere informatiebronnen analyseren en interpreteren: vb. puzzelen van werkplanning van consultatiebureauartsen.</li> <li>Argumenten pro en contra verzamelen.</li> <li>Opvangen en interpreteren van signalen, specifieke behoeften en noden (zowel van collega's als voorzieningen als partners).</li> </ul>
<p><b>(Voorstel van) beslissing</b> (Voorstel van) beslissing formuleren <b>met als doel</b> de bevoegde instantie (evt.de functiehouder zelf) toe te laten tijdig een correcte uitspraak te doen over het dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitwerken van een voorstel van beslissing.</li> <li>Voorstel van beslissing bezorgen aan de bevoegde instantie/collega's, zoals (intern) de administratieve medewerkers, intersectoraal medewerker of consultatiebureau-accounts, andere accounts, de lokale teams, de organiserende besturen.</li> <li>Initiëren van de uitvoering van de beslissing: bv. tijdelijke en structurele toewijzing van consultatiebureauartsen, opstarten van het administratief voortraject bij handhaving.</li> </ul>
<p><b>Communicatie en contacten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dagelijkse vragen m.b.t. het verloop en de behandeling van het dossier telefonisch en schriftelijk beantwoorden.</li> </ul>

<p>Tijdig de communicatie en contacten verzorgen <b>met als doel</b> te zorgen voor een optimaal geïnformeerde en tevreden klant en een goed afgewerkt dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanderen van vervanging van consultatiebureauartsen bij onvoorziene afwezigheid.</li> <li>• Proactief consultatiebureauartsen e/o voorzieningen outreachend contacteren om planning te optimaliseren, verbeterpunten op te nemen, klantentevredenheid in kaart te brengen, ifv kennismaking, ...</li> <li>• De beslissing aan de betrokken artsen e/o voorzieningen (eventueel mondeling) toelichten.</li> <li>• Indien noodzakelijk en/of gevraagd voorzieningen diepgaander informeren (eventueel via plaatsbezoek) en/of gericht doorsturen naar oa partners.</li> <li>• Klanten adviseren en informeren over de te volgen procedure: accreditatie van consultatiebureauartsen, erkenning van consultatiebureaus,</li> <li>• Informatie uitwisselen en intern overleg met collega's over het dossier Partners en externen informeren indien nodig, bv stopzetting erkenning consultatiebureau</li> <li>• Collega's uit lokaal team informeren op basis van vragen rond bv. regelgeving, handhaving,...</li> </ul>
<p><b>Kennis uitbouwen en inzetten</b>  Netwerken, actief bijhouden, uitwisselen en inzetten van kennis en ervaring met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en/of input te geven aan het beleid van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan intern overleg, projectgroepen. Organisatie-breed meewerken aan het optimaliseren van de dienstverlening en het uitwerken van inhoud (projecten) die ten dienste staat van de organisatie.</li> <li>• Bewaakt en/of verbetert voortdurend de kwaliteit van de eigen dienstverlening</li> <li>• Interne en externe netwerken onderhouden en gebruiken om kennis op peil te houden. Capteren en kanaliseren van signalen, trends en tendensen binnen het vakgebied en het werkkterrein</li> <li>• Uitwisselen van interessante informatie en ervaringen met collega's</li> <li>• De functie uitbouwen en professionaliseren via opleiding, clusteroverleg, intercollegiaal overleg met collega's uit zowel Vlaamse als lokale teams.</li> </ul>
<p><b>Opvolging</b>  Opvolgen van de uitvoering van de beslissing <b>met als doel</b> ervoor te zorgen dat de beslissing correct wordt uitgevoerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nakijken of de termijnen gerespecteerd worden, zoals de tijdelijke en structurele vervangingen van consultatiebureauartsen</li> <li>• Pro-actief artsen of voorzieningen contacteren wanneer een oproep geen of te weinig resultaat geeft.</li> <li>• Bij klachten en beroepen rond het dossier het verhaal beluisteren en zo nodig bespreken met een account Artsen en consultatiebureau.</li> </ul>
<p><b>Optimalisatie van de werking/beleid</b>  Vanuit ervaring een bijdrage leveren tot aanpassing en optimalisering van richtlijnen, procedures, normen <b>met als doel</b> voldoende input te geven voor het beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanceren van verbeterideeën en -acties om het consultatiebureau-management of voorzieningen-landschap te optimaliseren.</li> <li>• Opvolgen en optimaliseren van interactie van IT-systemen en interne overlegstructuren.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen aan werkgroepen.</li> </ul>
<p><b>Interpersoonlijke relaties</b> <b>(≠ hiërarchische aansturing)</b></p> <p>Lobbyen, beïnvloeden en/of het creëren van cultuur -en gedragsverandering door in te spelen op emoties, gedrag, context en weerstand <b>met als doel</b> het beoogde resultaat te bekomen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op vraag e/o proactief contact nemen met lokale besturen, organiserende besturen e/o voorzieningen om de werking te optimaliseren.</li> <li>• Tussenkomen bij conflicten tussen verschillende partijen.</li> </ul>
<p><b>Organisatie- en samenwerkingsvorm</b></p> <p>Vanuit een doorgedreven expertise, fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt. Bouwt de kennis verder uit en verankert deze binnen de organisatie <b>met als doel</b> het kennisniveau op peil te houden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe collega's ondersteunen en opleiden.</li> <li>• Intercollegiaal elkaar open feedback geven.</li> <li>• Contactpersoon voor het lokale team die met vragen rond voorzieningen, regelgeving,... bij je terecht kunnen.</li> </ul>

## 4. Competentieprofiel

### 4.1. Gedragscompetenties

#### Verantwoordelijkheid nemen

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.

Niveau 1 - Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk (klasse 11 t/m 16)

- Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar
  - Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen
  - Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na
  - Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie

#### Klantgerichtheid

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

Niveau 1 - Reageert vriendelijk, adequaat en correct op vragen van belanghebbenden (klasse 11 t/m 14)

- Helpt anderen op een beleefde en vriendelijke wijze voort
- Neemt vragen van klanten (intern en extern) ernstig en reageert er gepast op
- Onderneemt concrete acties om de problemen en klachten van klanten op een adequate manier op te lossen
- Zet zich in om, rekening houdend met de bestaande procedures en planning, de wensen en behoeften van belanghebbenden te vervullen en zelfs te overtreffen
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening

#### Samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is

Niveau 1 - Informeert, pleegt overleg en werkt mee (klasse 11 t/m 16)

- Stemt zijn inbreng/prioriteiten/aanpak af op de behoeften van de groep
- Deelt kennis, informatie en ervaringen en vraagt anderen naar hun mening
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder zijn opdracht
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid van mensen
- Draagt bij aan een positieve werksfeer en teamgeest (toont enthousiasme, geeft complimenten, ...)

#### Zorgvuldigheid

Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.

Niveau 2 - Blijft onder verhoogde druk kwaliteitsvol werk afleveren (klasse 13 t/m 16)

- Blijft onder tijdsdruk op details letten
- Combineert snelheid met nauwkeurigheid, combineert kwantiteit met kwaliteit
- Kiest de exacte methode of procedure op basis van de gevraagde nauwkeurigheid
- Gebruikt hulpmiddelen om zijn werk te controleren
- Maakt gebruik van instrumenten of technieken om fouten te vermijden



<p><b>Analyseren</b> Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.</p> <p>Niveau 1 - Ziet de essentie van het probleem (klasse 11 t/m 14)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzamelt relevante informatie</li> <li>• Maakt een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en bijzaken in de informatie</li> <li>• Omschrijft duidelijk de kern van het probleem</li> <li>• Verwerft een algemeen inzicht in de problematiek</li> <li>• Gaat systematisch en gestructureerd te werk bij het analyseren van gegevens</li> </ul>	<p><b>Oordeelsvorming</b> Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria</p> <p>Niveau 1 - Trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens en formuleert een hypothese (klasse 13/14)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt tot een synthese van de verzamelde informatie</li> <li>• Evalueert de beschikbare informatie met een gezonde kritische ingesteldheid</li> <li>• Weegt alternatieven tegen elkaar af</li> <li>• Redeneert logisch en ziet de voor de hand liggende effecten van acties</li> <li>• Formuleert hypothesen voor problemen waarover onvoldoende informatie beschikbaar is</li> </ul>
<p><b>Communiceren</b> Informatie en ideeën schriftelijk en mondeling begrijpelijk overbrengen.</p> <p>Niveau 2 - verzorgt de interactie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiest een communicatiewijze naargelang de behoefte, mogelijkheden of eigenheid van het doelpubliek</li> <li>• Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)</li> <li>• Richt zich tot het publiek het in zijn gedachtegang mee</li> <li>• Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat boodschappen van anderen samen)</li> <li>• Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng)</li> </ul>	

## 4.2. Vaktechnische competenties

### Kennis hebben van:

- De visie, missie, waarden en kernactiviteiten van Opgroeien
- De plaats van Opgroeien als entiteit binnen de Vlaamse overheid
- De organisatie- en beslissingsstructuur van Opgroeien
- Samenwerking met interne en externe partners

### Inzicht hebben in:

- De samenwerkingsmechanismen van een grote, wendbare organisatie.
- De samenwerkingsmechanismen van plaatselijke overheden, voorzieningen en initiatieven

### Het kunnen hanteren van:

- Basisvaardigheden informatica
- Administratief-organisatorische vaardigheden
- Het vlot kunnen hanteren van databanken, oa:
  - Voor consultatiebureau-management: Kariboe, Mirage

### Klasse 13/14

- Functies waarvoor een brede of gespecialiseerde kennis van (organisatie-eigen) methoden, technieken, regelgeving en processen vereist is. Kennis is het gevolg van een op toepassing georiënteerde theoretische achtergrond.
- Goede kennis van één expertisegebied of basiskennis van de verschillende expertisegebieden.
- Functies moeten mensen aansturen door het geven van duidelijke instructies, opvolgen en bijsturen van resultaten, toekennen van verantwoordelijkheden, leiderschapstijl aan te passen, ...

## 5. Andere functierelevante informatie

### **Klasse 13/14**

Functies waarvoor een werk- en denkniveau vereist is overeenstemmend met professioneel gerichte bachelor met enkele jaren ervaring (3 tot 6 jaar) (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...) tot startfuncties overeenstemmend met een master (of gelijkwaardig door persoonlijke ontwikkeling, zelfstudie, ...).

Plaats- en tijdsafhankelijk werken waaronder mogelijkheid tot thuiswerken.